RESUME KOMUNIKASI PUBLIK

TIM RESUME CAKRAWANGSA

Materi UAS mencakup 3 pokok bahasan yaitu:

1. KOMUNIKASI KELOMPOK DAN ORGANISASI
2. KOMUNIKASI DI DEPAN UMUM
3. KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA

MATERI 1 : KOMUNIKASI KELOMPOK DAN ORGANISASI (hal 334 Buku Joseph A Devito)

SUB MATERI 1 : PENDEKATAN KOMUNIKASI KELOMPOK DAN ORGANISASI

Keterampilan komunikasi adalah keterampilan kepemimpinan secara umum.

Beberapa lima tipe kelompok yaitu:

1. Kelompok Kecil
   - ➔ adalah sekumpulan perorangan yang relatif kecil yang masing-masing dihubungkan oleh beberapa tujuan yang sama dan mempunyai derajat organisasi tertentu di antara mereka.
   - ➔ Ciri kelompok kecil:
     a. Terdiri 5-12 orang
     b. Anggota kelompok saling terhubung satu sama lain
     c. Anggota kelompk harus ada beberapa tujuan yang sama
     d. Anggota kelompok harus dihubungkan dengan aturan dan struktur yang terorganisasi
   - ➔ Norma Kelompok kecil:
     a. Anggota menginginkan keanggotaan yang kontinu dalam kelompok
     b. Pentingnya keanggotaan kelompok seseorang semakin tinggi
     c. Kelompok bersifat kohesif, sesama anggota kelompok saling terkait
     d. Pelanggaran norma dihukum dengan reaksi negatif atau dikucilkan
2. Kelompok pemecahan masalah
   - ➔ Adalah sekumpulan individu yang bertemu untuk memecahkan suatu masalah tertentu atau untuk mencapai suatu keputusan mengenai beberapa masalah tertentu
   - ➔ Tahap-tahap penyelesaian masalah (Pendekatan penyelesaian masalah)
     a. Definisi dan analisis masalah
     b. Menyusun kriteria untuk mengevaluasi pemecahan
     c. Identifikasi pemecahan yang mungkin
     d. Evaluasi pemecahan
     e. Pemilihan pemecahan yang terbaik
     f. Pengujian terhadap pemecahan yang dipilih (kalau dikaji ulang naik ke step sebelumnya)
     g. Pelaksanaan cara pemecahan
   - ➔ Dua pendekatan populer organisasi dalam memecahkan masalah:
     a. Kelompok nominal. Kelompok nominal dapat diuraikan dengan cara mengikuti prosedurnya ketika berhadapan dengan masalah spesifik. Contohnya ada masalah pemilihan lokasi KKM, setiap anggota kelompok nominal menuliskan keuntungan dan kerugian lokasi KKM, kemudian ada 2 pimpinan yang mengumpulkan hasilnya untuk

disusun tabulasi keuntungan dan kerugian lokasi KKM. Tugas kelompok nominal selesai kemudian pendekatan pemecahan masalah.

b. Metode Delphi. Dimana sekelompok pakar/ahli dibentuk namun di antara mereka tidak terjadi interaksi.

- ➔ Metode Pembuatan Keputusan, ada 3 yaitu:
  a. Wewenang : Keputusan akhir ada di pimpinan
  b. Aturan mayoritas : menyetujui keputusan dari mayoritas suara
  c. Konsensus : Keputusan akhir terjadi bila semua kelompok menyetujuinya

3. Kelompok pengembangan ide
   - ➔ Kumpulan kelompok kecil untuk tujuan mengembangkan ide. Banyak kelompok kecil dibentuk semata-mata hanya untuk mengembangkan ide. Dalam hal ini, cara sumbang saran sering dipakai (osborn,1957)
   - ➔ **Sumbang saran** merupakan teknik untuk menyelesaikan suatu masalah dengan cara memunculkan gagasan sebanyak mungkin. Prosesnya terdiri dari dua tahap:

     a. Periode Sumbang Saran

     Suatu masalah dipilih yang memungkinkan dapat dilakukannya pengembangan sebanyak mungkin gagasan. Para anggota kelompok diberi tahu mengenai masalahnya sebelum acara sumbang saran dimulai, sehingga mereka dapat memikirkan masalah tersebut sebelumnya. Ketika kelompok bertemu, setiap anggota berkontribusi memberikan gagasan sebanyak yang ia pikirkan. Semua gagasan dicatat, ditulis maupun direkam. Selama proses pengembangan ide, terdapat empat aturan umum yang harus dipatuhi :

       1. Kritik negatif tidak diperbolehkan
       2. Kuantitas lebih penting
       3. Kombinasi dan penambahan diperkenankan
       4. Kebebasan diperkenankan

     Jika semua anggota sudah menumpahkan semua gagasannya dan tidak bisa lagi menambahkan kontribusinya, maka sesi sumbang saran dihentikan.

     b. Periode Evaluasi

     Setelah semua gagasan dimunculkan, maka keseluruhan gagasan tersebut mulai dievaluasi.

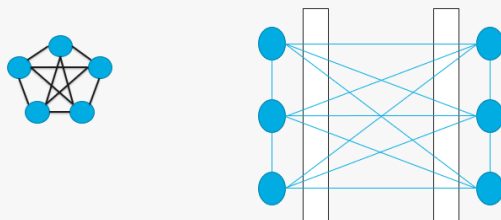
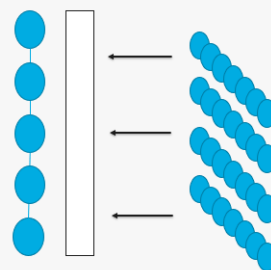
     - ❑ Gagasan yang kurang sesuai dengan tujuan dipisahkan dahulu
     - ❑ Gagasan yang kira-kira bisa dilaksanakan dievaluasi lebih lanjut
     - ❑ Pada tahap ini, kritik yang bersifat negatif mulai diperkenankan

4. Kelompok pengembangan pribadi
   - ➔ Kelompok ini berusaha membantu para anggotanya untuk menyelesaikan masalah tertentu, seperti: kecanduan alkohol, mempunyai orang tua peminum, mantan narapidana, mempunyai anak yang aktif berlebihan, mempunyai pasangan yang bergaul bebas. Kelompok pengembangan pribadi yang lain bersifat terapis dan dirancang untuk mengubah aspek kepribadian atau perilaku secara mendasar.
   - ➔ Beberapa Kelompok Pengembangan Pribadi yang Populer:
     a. Kelompok tatap-muka
     b. Kelompok pelatihan asertif
     c. Kelompok peningkatan-kesadaran

5. Kelompok pengembangan pendidikan/belajar

→ tujuan kelompok ini adalah untuk memperoleh informasi baru atau keterampilan baru melalui pertukaran pengetahuan. Dalam kebanyakan situasi kelompok kecil semua anggota memiliki sesuatu untuk dianjarkan dan sesuatu untuk dipelajari.

Kelompok kecil melaksanakan kegiatannya dengan berbagai format. Format yang paling populer adalah panel, meja bundar, seminar, simposium, dan simposium-forum. Berikut penjelasannya:

1. Panel/Meja Bundar
   - ➔ Anggota kelompok mengatur diri mereka sendiri dalam pola melingkar atau semi melingkar. Mereka berbagi informasi atau memecahkan permasalahan tanpa pengauran siapa dan kapan mereka berbicara. Anggota akan memberikan kontribusinya jika mereka sendiri merasakan layak untuk itu.
2. Seminar
   - ➔ Anggota kelompok adalah "para pakar" dan berpartisipasi dalam format panel atau meja bundar. Perbedaannya adalah dalam seminar terdapat peserta yang anggotanya diminta untuk berkontribusi. Mereka ini bisa diminta untuk mengajukan pertanyaan atau memberikan beberapa umpan balik.
3. Simposium
   - ➔ Setiap anggota menyajikan presentasi yang telah disiapkan, seperti halnya pidato di depan umum. Semua pembicara menilik dari aspek yang berbeda mengenai satu topik. Dalam simposium, pemimpin akan memperkenalkan para pembicara, mengatur alur dari satu pembicara ke pembicara lain, dan bisa juga menyampaikan ringkasannya secara berkala.
4. Simposium-forum
   - ➔ Terdiri dari dua bagian: simposium dengan pembicara yang sudah disiapkan, dan forum yang mempersilakan para hadirin untuk mengajukan pertanyaan dan dijawab oleh pembicara. Pimpinan akan memperkenalkan para pembicara dan menjadi moderator dalam acara tanya-jawab.

SUB MATERI 2 : ANGGOTA DAN PEMIMPIN DALAM KOMUNIKASI KELOMPOK

1. Anggota Dalam Komunikasi Kelompok Kecil
   ➔ Peran anggota:
   a. Peran tugas kelompok. Peran yang membuat kelompok mampu untuk memfokuskan secara lebih spesifik dalam mencapai tujuan kelompok. Contoh sebagai inisiator-kontributor, pencari informasi, pencari opini, elaborator, koordinasi.
   b. Peran membina dan mempertahankan kelompok. Kelompok merupakan satu unit yang para anggotanya memiliki hubungan interpersonal yang beragam. Hubungan ini perlu dipelihara jika kelompok ingin berfungsi secara efektif. Contoh sebagai pendorong, penjaga harmoni, penjaga gerbang, penyusun standar, pengikut.
   c. Peran individual. Peran kontraproduktif. Peran yang menghambat kelompok dalam mencapai tujuannya dan lebih berorientasi pada individu daripada kelompok (malfungsi). Contoh agresor, penghambat, pencari pengakuan, pengakuan diri sendiri, derminator, pencari bantuan, pembela kelompok.
2. Analisis Proses Transaksi
   Cara lain untuk melihat kontribusi para anggota kelompok adalah melalui analisis proses interaksi (Bales,1950; Schlutz,1989)
   ➔ Berdasarkan analisis proses transaksi ada empat kategori kontribusi para anggota:
   a. Kontribusi positif sosial-emosional. Contoh menunjukan solidaritas, menjunjukan penghindaran ketegangan, menunjukan persetujuan.
   b. Kontribusi negatif sosial-emosional. Contoh menunjukan ketidaksetujuan, menunjukan ketegangan, menunjukan perlawanan
   c. Jawaban percobaan. Contoh memberikan saran, memberikan pendapat, memberikan informasi
   d. Pertanyaan. Contoh meminta saran, meminta pendapat, meminta informasi
3. Partisipasi Anggota
   ➔ Berikut adalah pedoman yang akan membantu partisipasi dalam kelompok agar menjadi lebih efektif dan menyenangkan:

a. Berorientasi pada kelompok.
   mengerahkan kemampuan, pengetahuan, dan pikiran Anda sehingga kelompok dapat mengembangkan pemecahan yang lebih baik daripada yang dapat dikembangkan oleh satu orang
b. Pusatkan konflik pada masalahnya.
   Pahami konflik sebagai bagian alamiah dari pertukaran ide dalam suatu kelompok kecil. Pusatkan konflik pada masalahnya daripada pribadi orangnya.
c. Bersikaplah tanpa prasangka secara kritis.
   Setiap pemecahan atau kesimpulan harus dianggap sebagai sesuatu yang tentatif dan belum pasti. Setiap anggota harus melihat semua saran dan memperbaiki sesuai dengan pembahasan dalam diskusi. Jangan menerima atau menolak setiap saran anggota tanpa secara kritis mengevaluasinya
d. Pastikan pemahaman.
   Pastikan gagasan dan informasi Anda dipahami oleh semua peserta. “Apakah pernyataan saya cukup jelas?”. Pastikan juga Anda memahami kontribusi / gagasan dan informasi dari anggota lain

4. Pikir Kelompok (groupthink)
   Menurut Janis, merupakan “ modus berpikir seseorang yang terlibat dalam pencarian persetujuan menjadi begitu dominan di dalam suatu kelompok kohesif yang cenderung untuk melampaui penilaian realistis atas suatu alternatif tindakan”. Beberapa gejala untuk mengenali pikir kelompok:
   1. Persepsi yang keliru (ilusi) bahwa kelompok tidak akan terkalahkan.
   2. Rasionalisasi (membenarkan hal-hal yang salah sebagai sesuatu yang seakan-akan masuk akal) kolektif.
   3. Percaya kepada moralitas terpendam yang ada dalam diri kelompok.
   4. Stereotip terhadap kelompok lain (out group).
   5. Tekanan langsung terhadap anggota yang berbeda pendapatnya dari pendapat kelompok.
   6. Sensor diri sendiri terhadap penyimpangan dari konsensus kelompok.
5. Pemimpin dalam kelompok kecil
   - ➔ Kebanyakan kelompok kecil satu orang sebagai pemimpin. Dalam mempertimbangkan pemimpin dan kepemimpinan kita akan memusatkan perhatian pada kepemimpinan situasional, gaya kepemimpinan dan kepemimpinan. Berikut akan dibahas satu per satu:
     a. Kepemimpinan situasional : Perhatian pada Tugas dan Orang
        Pemimpin harus menaruh perhatian pada pencapaian tugas (dimensi tugas) dan memastikan bahwa para anggota merasa puas (dimensi orang)
     b. Gaya Kepemimpinan. *Menurut Bennis & Nanus, 1985; Shaw, 1981 kepemipinan dapat dilihat dari 3 sisi gaya kepemimpinan yaitu*
        1. Pemimpin Lepas-Kendali
        2. Pemimpin demokrasi
        3. Pemimpin otoriter
   - ➔ Fungsi Pemimpin :
     a. Mengaktifkan interaksi kelompok
     b. Mempertahankan interaksi efektif
     c. Menjaga para anggota berada pada jalurnya

d. Memastikan kepuasan anggota
e. Merangsang evaluasi dan perbaikan
f. Menyiapkan anggota untuk berdiskusi

6. Pemimpin yang Efektif

Nido Qubein (1986) menyajikan analisis yang bagus mengenai kualitas seorang pemimpin yang efektif seperti tabel dibawah:

Menilai Orang	Tahu mana yang penting dan menghargai kontribusi orang lain
Mendengarkan aktif	Berusaha keras memahami keinginan dan masalah orang lain
Bijaksana	Memberikan kritik halus, konstruktif dan hormat
Memberikan pujian	Menghargai orang lain dan kontribusi mereka di depan umum
Konsisten	Mengendalikan suasana riang, memperlakukan sama bagi semuanya, tidak memiliki favorit
Mengakui kesalahan	Kemauan untuk mengakui kesalahan
Memiliki rasa humor	Mempertahankan posisi yang menyenangkan dan pendekatan yang enak
Memberi contoh yang baik	Melakukan apa yang diharapkan orang lain

7. Faktor Yang Menghambat Efektivitas Kelompok Kecil
   a. Masalah prosedural contoh konflik peran
   b. Masalah proses contoh keeratan kurang dan keeratan tinggi
   c. Masalah proses logis
   d. Masalah kepribadian

SUB MATERI 3 : KOMUNIKASI ORGANISASI

Jika ingin memahami komunikasi organisasi maka pertama-tama kita harus mendefinisikan organisasi:

1. Definisi Organisasi dan Komunikasi Organisasi

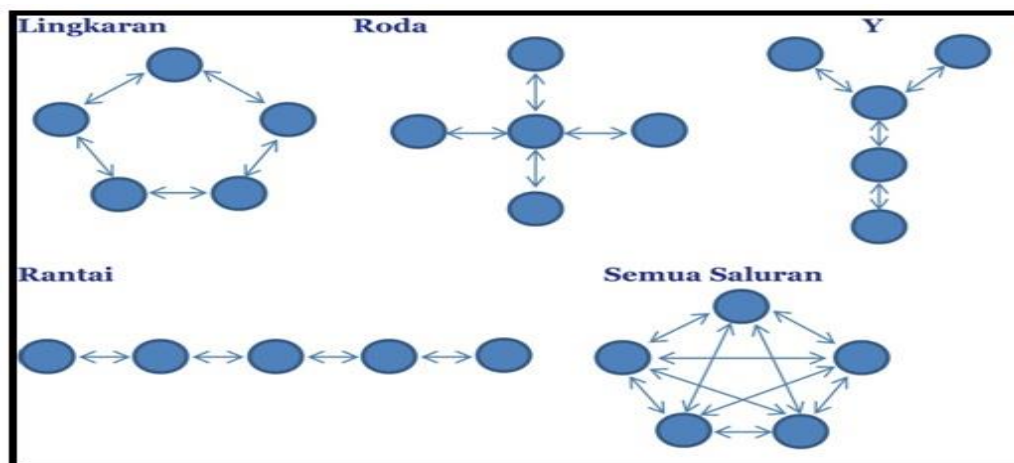
   → Organisasi adalah perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk bekerja sama, terkendali dan terpimin untuk tujuan tertentu.

   ➔ Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi - di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Apabila organisasi semakin besar dan kompleks, maka demikian juga komunikasi di dalamnya. Ada 2 jenis komunikasi dalam organisasi :

   a. Komunikasi formal → Komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara cara kerja di organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi : memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi

b. Komunikasi non formal → Komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual.

2. Pendekatan dalam Organisasi
   a. Pendekatan Ilmiah
      Organisasi harus menggunakan metode-metode ilmiah untuk meningkatkan produktivitas. Dalam pendekatan ini komunikasi dianggap sebagai pemberian perintah dan menjelaskan prosedur dan operasi.
   b. Pendekatan hubungan Antarmanusia
   c. Berkembang sebagai reaksi terhadap perhatian eksklusif faktor-faktor fisik dalam mengukur keberhasilan organisasi. Salah satu asumsi prinsip dari pendekatan hubungan antarmanusia adalah bahwa kenaikan kepuasan kerja akan mengakibatkan kenaikan produktivitas : Seorang karyawan yang bahagia adalah karyawan yang produktif. Oleh karena itu fungsi manajemen dalam organisasi adalah menjaga agar karyawan terus merasa puas.
   d. Pendekatan sistem
      Mengombinasikan unsur-unsur terbaik dari pendekatan ilmiah dengan pendekatan hubungan antarmanusia.
   e. Pendekatan kultural
      Organisasi harus meneliti untuk mengidentifikasi jenis kultur dan norma-norma dan nilai-nilai spesifik yang dianutnya. Perspektif kultural memandang organisasi dan para pekerjanya memiliki seperangkat nilai-nilai dan tujuan yang sama. Dalam pandangan kultural, komunikasi tidak hanya sekedar pesan yang dikirim dari satu anggota ke anggota lain melalui satu atau lebih saluran. Akan tetapi, komunikasi harus dilihat secara integral di dalam organisasi.

3. Jaringan Komunikasi
   - ➔ Saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Jaringan dapat dilihat dari 2 perspektif, yaitu:
     a. Jaringan Komunikasi yang merupakan sistem komunikasi umum yang akan digunakan oleh kelompok dalam mengirimkan pesan dari satu orang ke orang lainnya.
     b. Jaringan komunikasi yang dipandang sebagai struktur yang diformalkan yang diciptakan oleh organisasi sebagai sarana komunikasi organisasi.
   - ➔ Berikut adalah struktur jaringan komunikasi

a. Lingkaran
   - ➔ Struktur lingkaran tidak memiliki pemimpin
   - ➔ Semua anggota tingkatnya sama
   - ➔ Mereka memiliki kekuatan atau wewenang yang sama untuk mempengaruhi kelompok
   - ➔ Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya

b. Roda
   - ➔ Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas, yakni yang tingkatnya di pusat
   - ➔ Orang yang di pusat merupakan satu-satunya yang bisa mengirim dan menerima pesan dari semua anggota

c. Y
   - ➔ Struktur Y relatif kurang tersentralisasi disbanding dengan struktur roda, tetapi lebih tersentralisasi disbanding dengan pola lainnya
   - ➔ Terdapat pemimpin yang jelas (orang ketiga dari bawah)
   - ➔ Satu anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua (orang kedua dari bawah)

d. Rantai
   - ➔ Struktur Rantai sama dengan struktur lingkaran, kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja
   - ➔ Terdapat keadaan terpusat
   - ➔ Orang yang berada di tingkat tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada mereka yang berada di tingkat lain

e. Semua saluran
   - ➔ Struktur Semua Saluran memiliki anggota yang semua tingkatnya adalah sama
   - ➔ Setiap anggota memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya
   - ➔ Setiap anggota bias berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya
   - ➔ Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum

4. Arus Komunikasi Dalam Organinasi

   Komunikasi dalam organisasi dalam bentuk arah adalah sebagai berikut:

   a. Komunikasi ke atas

      Merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendak ke lebih tinggi. Masalah:
      - Anggota yang tingkatnya lebih rendah seringkali enggan mengirim pesan negatif
      - Anggota yang tingkatnya lebih rendah lebih senang bertanya kepada rekannya karena khawatir dianggap tidak mampu
      - Anggota dengan tingkat yang lebih tinggi seringkali menjadi pendengar yang kurang baik.

   b. Komunikasi ke Bawah

      Merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Masalah : Anggota dengan tingkat yang lebih tinggi sering berbicara dengan bahasa yang berbeda dan kurang dapat dipahami oleh anggota yang tingkatnya lebih rendah

   c. Komunikasi Lateral

      Merupakan pesan yang dikirim dari dan ke tingkat hierarki yang sama. Masalah:
      - Bahasa yang khusus yang dikembangkan oleh divisi tertentu di dalam organisasi seringkali sulit dipahami penerima pesan

- Kecenderungan para anggota dalam organisasi yang terspesialisasi untuk melihat bahwa bidang mereka merupakan satu-satunya yang paling penting dalam menentukan kemajuan organisasi

5. Kabar Burung
   Kabar burung adalah saluran informal di mana pesan mengalir di dalam suatu organisasi. Secara fisik sulit diperkirakan percabangannya. Biasanya tidak terjadi pada iklim yang stabil dan enak. Menurut Keith Davis, 75-95% dari kabar burung merupakan informasi yang benar. Kabar burung sering digunakan apabila: (Keith Davis, 1977-1980)
   - Ada perubahan besar dalam organisasi
   - Informasinya baru, belum diketahui banyak orang
   - Komunikasi tatap muka secara fisik mudah dilakukan
   - Para pekerja terkelompokkan ke dalam klik-klik tertentu

6. Kepadatan Informasi
   Kepadatan Informasi merupakan situasi dimana informasi yang dikirim kepada setiap orang melebihi kapasitas orang itu untuk memprosesnya.

MATERI 2 : KOMUNIKASI DI DEPAN UMUM (fyi: ada 6 submaterinya)

SUB MATERI 1 : PENGANTAR KOMUNIKASI DI DEPAN UMUM

Berbicara di depan umum adalah bentuk komunikasi di mana seorang pembicara menghadapi pendengar dalam jumlah yang relatif besar dengan pembicaraan yang relatif kontinu, biasanya dengan bertatap muka.

1. Persiapan pidato di depan umum.
   a. Memilih topik dan tujuan
      - ➔ Pilihlah topik yang cukup bernilai dan menarik bagi khalayak sasaran. Pastikan topik yang akan disajikan cukup tajam dan spesifik sehingga lebih mudah dikendalikan dan jangan mencakup hal yang terlalu banyak.
      - ➔ Tujuan ada dua yaitu tujuan informatif dan tujuan persuasif.

   b. Menganalisis pendengar
      Memperhatikan variabel seperti umur, jenis kelamin, faktor budaya, pekerjaan, pendapatan, status, agama, peristiwa, konteks dan faktor-faktor lain.
   c. Penelitian topik
      Membaca beberapa sumber, seperti buku, artikel ensiklopedia atau artikel umum di jurnal atau majalah. Untuk beberapa topik tertentu, mungkin diperlukan konsultasi dengan pakar yang mempunyai informasi penting yang diperlukan seperti dosen, politikus atau dokter.
   d. Rumuskan Tesis Anda dan Identifikasi Beberapa Masalah Pokoknya.
      Isi pokok nya berupa informatif dan persuatif.
   e. Dukunglah Gagasan Pokoknya
   f. Organisasikan bahan Pembicaraan.
      Agar masyarakat memahami dan mengingat apa yang dibicaran maka perlu mengorganisasikan bahan-bahan yang disajikan. Berikut tiga pola yang bisa digunakan :

Tiga pola yang bisa digunakan dalam mengorganisasi kerangka suatu pembicaraan (Boyd & Renz, 1985)

Pola	Karakteristik	Contoh
Pola Temporal	▪ menyusun pokok-pokok bahasan berdasarkan hubungan temporal ▪ Pada umumnya, apabila pola ini digunakan maka pembicaraan akan dibagi ke dalam dua atau tiga bagian ▪ Biasanya digunakan untuk pembicaraan yang bersifat informatif	Perkembangan cara bicara dan bahasa pada anak-anak ▪ Ocehan adalah tahap pertama ▪ Lalasi adalah tahap kedua ▪ Echolalia adalah tahap ketiga ▪ Komunikasi adalah tahap keempat
Pola Pemecahan Masalah	▪ Pembicaraan dibagi menjadi dua bagian, yaitu bagian yang berbicara tentang permasalahannya dan bagian yang berbicara tentang pemecahannya ▪ sering digunakan dalam pembicaraan yang bersifat persuasif	
Pola Topik	▪ Membagi topik pembicaraan ke dalam beberapa subtopik atau bagian yang masing-masing sama pentingnya ▪ paling populer dalam mengorganisasi bahan pembicaraan	Wewenang dalam pemerintahan ▪ Kekuasaan legislatif dikendalikan oleh DPR ▪ Kekuasaan eksekutif dikendalikan oleh Presiden ▪ Kekuasaan yudikatif dikendalikan oleh Mahkamah Agung

g. Kalimat Dalam Pidato
Kalimat yang disajikan perlu dipilih agar mudah dipahami. Gunakan kata-kata yang sederhana gaya bahasa yang personal dan informal daripada menggunakan yang formal.

h. Susunlah Kesimpulan dan Introduksi.
Kesimpulan : Berikanlah beberapa ringkasan yang penting dari isi pembicaraan, seperti gagasan pokok atau mungkin hanya sekadar ide dasar pembicaraan yang sampaikan
Sajikan inti dari pembicaraan secara singkat dan jelas.
Introduksi : Tariklah perhatian para pendengar dengan menekankan pentingnya topik yang akan disajikan, sampaikan suatu cerita relevan yang menarik, ambil beberapa fakta kecil atau statistik sederhana, atau gunakanlah beberapa peralatan yang sesuai yang dapat membantu menarik perhatian
Berorientasilah pada pendengar dan berikan mereka sedikit gambaran mengenai apa yang akan dibicarakan.

2. Kekhawatiran Pembicara
Salah satu masalah paling penting dalam pidato di depan umum adalah kehkawatiran pembicara atau yang sering disebut dengan demam panggung.
Michael Beatty (1988) mendapati bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi terjadinya kecemasan mahasiswa dalam berbicara di depan umum:
   a. Hal baru
   b. Status rendah

c. Kesadaran
d. Perbedaan
e. Pengalaman yang lalu

Mengatasi Demam Panggung:

a. Persiapan dan latihan
b. Cari pengalaman
c. Anggaplah demam panggung secara wajar
d. Lakukan kegiatan fisik dan tarik nafas

SUB MATERI 2 : MENGORGANISASI PIDATO DI DEPAN UMUM

Pada sub bab ini akan memusatkan perhatian pada masalah yang berkaitan dengan bagian penting dari pidato.

1. TESIS
   Tesis merupakan inti gagasan anda, merupakan gagasan utama yang ingin Anda sampaikan kepada khalayak ketika berpidato. Gunakanlah rumus tesis untuk membantu mengembangkan ide pokok. Pengembangan gagasan pokok dapat dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan strategis yang sesuai dengan tesis yang telah kita buat sebelumnya.
2. TRANSISI
   Transisi adalah kata, kalimat atau ungkapan yang digunakan untuk mengaitkan berbagai bagian dari materi pidato. Contoh:
   - ➔ Poin saya berikutnya adalah…
   - ➔ Jika anda ingin bukti lain, perhatikan saja…
   - ➔ Selanjutnya…
3. INTRODUKSI
   Meskipun di sampaikan terlebih dahulu, tetapi harus di susun paling akhir. Dua fungsi introduksi: untuk memperoleh perhatian dan untuk memberikan kerangka kepada para masyarakat mengenai apa yang diikuti. Berikut beberapa metode spesifik untuk mencapai tujuan ini.
   a. Menarik Perhatian
      1. Ajukan pertanyaan
      2. Mengaculah pada khalayak tertentu
      3. Buatlah referensi pada kejadian baru
      4. Gunakan ilustrasi atau beri cerita atau humor yang dramatis
      5. Gunakan alat-alat audiovisual
   b. Berorientasi pada Khalayak
      1. Berilah pendengar ide pokok subyek Anda
      2. Berikan uraian rinci mengenai gagasan pokok Anda
      3. Identifikasi tujuan yang ingin dicapai
   c. Berikan uraian rinci
      1. Jangan meminta maaf
      2. Jangan bertumpu pada trik (hal yang tidak relevan)
      3. Jangan memberikan pengantar pada introduksi

4. KESIMPULAN

   Fungsi pokok kesimpulan adalah sebagai berikut:

   a. Sebagai Ringkasan
      1. Ulangi tesis dan sasaran pembicaraan
      2. Ulangi pentingnya topik atau tesis
   b. Sebagai penutup
      1. Buatlah sebuah pertanyaan
      2. Mengacu pada kejadian
      3. Ajukan tantangan atau pertanyaan
      4. Mengacu kembali pada introduksi

5. SESUDAH KESIMPULAN DAN SEBELUM INTRODUKSI
   a. Sebelum introduksi

      Amati pendengar, lakukan kontak mata, bangkitkan perhatian,berhenti sejenak, kemudian memulai pembicaraan.
   b. Sesudah Kesimpulan

      Lakukan kontak mata secara kontinyu dengan pendengar selama satu atau dua detik dan kemudian berjalanlah menuju tempat duduk.
6. MENYUSUN KERANGKA
   a. Dahului kerangka dengan data
   b. Buatlah kerangka introduksi, isi, dan kesimpulan sebagai bagian yang terpisah
   c. Sisipkan transisi

SUB MATERI 3 : GAYA DAN BAHASA PIDATO DI DEPAN UMUM

Dalam submateri ini akan dikupas gaya dan bahasa di depan umum. Akan dibagi menjadi tiga bagian yaitu gaya lisan, pilihan kata, dan saran mengenai cara-cara yang efektif dalam mengungkapkan kalimat.

1. **GAYA LISAN**
   - ➔ Merupakan kualitas gaya berbicara yang jelas dibedakan degan bahasa tulisan. Gaya bicara harus diperhatikan di dalam pembicaraan di depan umum dengan memperhatikan kesempurnan dan persuatif. Dipengaruhi pilihan kata dan kalimat.
2. **PILIHAN KATA**

   Pilihan kata dalam pidato depan umum adalah yang lebih menguraikan, lebih jelas, lebih sesuai, lebih personal dan lebih menguatkan.

   a. Uraian
      - Yang Ringkas (menghindari pengulangan dan kata-kata yang tidak berarti)

        Anda *yang hadir* di sini.

        Melakukan studi mengenai peningkatan perceraian
      - Gunakan Istilah dan Angka Spesifik
      - Gunakan Ungkapan yang Memandu (contoh :Sekarang kita telah mengetahui bahwa…)
      - Gunakan Istilah Pendek, Populer, dan Umum. Contoh   Menentukan pilihan = Memilih
      - Gunakan Ulangan dan Ringkasan Internal

   b. Jelas
      - Gunakan Kata Kerja Aktif

- Gunakan Kata Kerja yang Kuat
- Gunakan Teknik Pidato
- Gunakan Indra. (Indra Penglihatan, Indra Pendengaran, Indra Perasa)

c. Kesesuaian
- Berbicara pada Formalitas yang Sesuai
- Hindari Kata Asing, Jargon, Kata Teknis, dan Singkatan
- Hindari Slang atau Ungkapan Vulgar
- Hindari Istilah dan Ungkapan yang Ofensif. Ofensif itu pilihan kaya yang seksis, heteroseksis dan rasis. Contohnya peragawan yang tepat peraga busana.

d. Gaya Personal → pilihan kata yang lebih personal menjadikan hubungan akrab antara pembicara dan khalayak.
- Gunakan Kata Ganti Orang
- Pertanyaan Langsung ke Khalayak
- Ciptakan Kesiapan. Kesiapan adalah hubungan antara pembicara dan pendengarnya sebagai lawan yang tak terpisah. Misal "kita semua adalah cucu…"

e. Penguatan → jika ingin mencapai tujuan berbicara entah informatif atau persuasif maka harus busa mengendalikan pendengar dengan bahasa yang mengguatkan.
- Hilangkan yang Melemahkan. Misal "saya merasa kurang pasti…"
- Hindari Kata Umum dan Klise. Kata umum (bromide) adalah kalimat yang sudah usang karena digunakan terus-menerus. Klise adalah ungkapan yang terlalu berlebihan digunakan, sehingga kehilangan arti puitisnya maupun artinya
- Mainkan Intensitas

3. PEMBENTUKAN KALIMAT → Pidato yang efektif memerlukan perhatian khusus dalam hal pembentukan kalimatnya berikut pedomannya:
   - Pilih kalimat pendek
   - Pilih kalimat langsung. Contoh daripada kalimat "Saya ingin memberi tahu Anda mengenai tiga alasan mengapa kita tidak perlu menerima rancangan…" lebih baik "Kita tidak usah menerima rancangan… Saya tunjukan kepada Anda tiga alasan."
   - Pilih kalimat aktif
   - Gunakan kalimat positif. Contoh kaliamt -komite menolak proposal itu- lebih baik daripada komite menerima proposal itu
   - Variasi jenis dan panjang kalimat. Gunakan variasi kalimat berdasarkan 4 pedoman di atas agar pembicaraan tidak membosankan

SUB MATERI 4 : PENYAMPAIAN DALAM PEMBICARAAN DI DEPAN UMUM

Dalam sub materi ini kita akan memusatkan perhatian untuk meningkatkan cara penyampaian. Bahasan metode-metode penyampaian pembicaraan, bagaimana penggunaan suara secara efektif, cara menggunakan gesture untuk memperkuat pesan dan saran memanfaatkan catatan secara efektif.

1. METODE PENYAMPAIAN

a. Metode penyampaian improptu
   - → Metode Penyampaian tanpa persiapan khusus. Anda dan topic bertemu, pembicaraan dimulai

b. Metode penyampaian Naskah (Manuskri)

- ➔ Pembicara membacakan pidato bagi khalayak

c. Metode penyampaian dengan menghafal
- ➔ Metode Penyampaian yang mengharuskan penyampainya menulis bahan pembicaraan kata demi kata dan menghafalnya dengan baik-baik.

d. Metode penyampaian Ekstemporer
- ➔ Menuntut persiapan yang menyeluruh, mengingat gagasan-gagasan pokok serta urutan kemunculannya, dan menghafal beberapa kalimat pertama dan terakhir pembicaraan. Tapi tidak ada keterikatan yang kaku dalam pemilihan kata. Pedoman untuk berbicara secara ekstemporer menghafal 3 bagian pembicaraan
  - Kalimat pembuka
  - Pokok-pokok pembicaraan serta urutan penyajian
  - Kalimat penutup

2. **SUARA**. Suara dibedakan menjadi lima elemen dan masing-masing elemen harus diatur sebaik mungkin. Elemen tersebut adalah:

a. Volume
- ➔ Mengacu pada intensitas relative suara, yaitu besar atau kecilnya suara. Masalah volume adalah apabila terlalu rendah sehingga pendengar susah payah untuk mendengarkan.

b. Kecepatan
- ➔ Kecepatan pembicara dalam berbicara. Kecepatan bicara umumnya 140-160 kata per menit. Masalah yang lazim ditemui adalah kecepatan terlalu tinggi atau terlalu rendah dan kurangnya variasi.

c. Pitch (Nada)
- ➔ Mengacu pada ketinggian atau kerendahan relatif suara, masalah yang timbul adalah kurang variasi pola nada dan monoton.

d. Artikulasi dan Pengucapan
- ➔ Artikulasi mengacu pada gerakan berbeda dari organ-organ bicara menghasilkan bunyi yg berbeda-beda, Pengucapan mengacu pada produksi (bunyi) suku kata sesuai dengan standar yang telah diakui.
- ➔ Masalah artikulasi:
  1. Kesalahan Omisi: bunyi-bunyi tertentu tidak mampu diucapkan. Keseluruhan suku kata atau kelas bunyi tidak terucapkan; misalnya "kecil" disingkat menjadi "'cil", "minta" disingkat menjadi "'ta“
  2. Kesalahan Substitusi: Suatu bunyi digantikan oleh bunyi lain; contohnya "ramal" menjadi "lamal", "rabbit" menjadi "wabbit". Kasus ini sering disebut dengan istilah cadel.
  3. Kesalahan Adisi: ada bunyi yang ditambahkan pada kata yang diucapkan.
- ➔ Masalah pengucapan:
  1. Kesalahan Aksentuasi: jenis ambiguitas yang muncul ketika makna kalimat diubah dengan menempatkan tekanan prosodik yang tidak biasa, atau ketika, dalam sebuah bagian tertulis, tidak jelas kata mana yang harus ditekankan
  2. Kesalahan Mengucapkan Bunyi Diam (Silent Sounds) : Untuk beberaoa kata, pengucapan yang benar adalah tiak membunyikan bunyi-bunyi tertentu

e. Jenak (Pause)
   - ➔ Jenak Isi (filled): jenak dalam aliran bicara yang diisi dengan suara-suara tertentu
   - ➔ Jenak Kosong: (unfilled)Kebisuan yang diselipkan diantara aliran bicara.
     Contoh penggunaan jenak kosong:
     1. Jenak pada albutir-butir transisi
     2. Jenak pada akhir penekanan penting
     3. Jenak setelah mengajukan pertanyaan retorik
     4. Jenak sebelum gagasan penting

3. **GERAKAN TUBUH**
   Tubuh adalah alat yang ampuh untuk menyampaikan apa yang akan dikatakan. Lima aspek gerakan tubuh yaitu:
   a. Kontak Mata.
      - ➔ Peliharalah kontak mata dengan pendengar
   b. Ekspresi Wajah
      - ➔ ekspresi wajah sangat penting dalam mengkomunikasikan emosi
   c. Postur
      - ➔ saat menyampaikan pembicaraan, berdiri tegak dan tidak kaku
   d. Gesture
      - ➔ gesture membantu mengilustrasikan pesan-pesan verbal
   e. Gerakan
      - ➔ Gerakan tubuh yang sifatnya besar. Akan membantu bagi anda untuk sedikit berpindah-pindah
4. **MENGGUNAKAN CATATAN.** Ada kalanya sebaiknya menggunakan catatan ketika menyampaikan suatu pembicaraan. Beberapa pedoman dalam menggunakan catatan:
   a. Jagalah catatan sedikit mungkin
   b. Kenalilah catatan dengan baik
   c. Gunakana catatan dengan “Anggun” yaitu dengan menyembunyikan dari khalayak
   d. Jangan biarkan catatan menghalangi hubungan langsung dengan khalayak.
5. **MELATIH DAN MEMPERBAIKI CARA PENYAMPAIAN**
   Prosedur berlatih adalah sbb:
   a. Latihlah pembicaraan secara lengkap
   b. Ukurlah waktu
   c. Usahakan berlatih dalam situasi yang semirip mungkin dengan situasi pembicaraan sebenarnya
   d. Lihatlah diri sendiri sebagai pembicara
   e. Masukkan setiap perubahan dan buatlah catatan penyampaian
   f. Berlatih secara rutin

SUB MATERI 5 : PEMBICARAAN INFORMATIF

Salam sub materi ini akan dibahas pembicaraan informatif san saran-saran mengembangkan jenis pembicaraan ini.

1. **PRINSIP-PRINSIP PEMBICARAAN INFORMATIF**
   a. Batasi Jumlah Informasi
   b. Tekankan manfaat

c. Kaitkan informasi baru dengan yang lama
d. Sajikan informasi melalui beberapa alat indra
e. Variasikan tingkat abstraksi

2. **MACAM-MACAM PEMBICARAAN INFORMATIF**
   a. Pembicaraan Deskripsi
      ➔ Pembicaraan yang bertujuan untuk menjelaskan suatu objek, subjek, sebuah peristiwa, atau proses tertentu.
   b. Pembicaraan mengenai definisi
      ➔ Definisi adalah pernyataan tentang makna(arti) suatu konsep atau istilah. Pembicaraan ini digunakan saat ingin menjelaskan konsep yang sukar atau belum dikenal, atau saat ingin membuat suatu konsep lebih hidup atau menarik.
   c. Pembicaraan Demonstrasi
      ➔ Pembicara memperlihatkan bagaimana melakukan sesuatu atau bagaimana sesuatu itu berlangsung.
3. **MENGAMPLIFIKASI BAHAN.**
   Setelah mengidentifikasi sasaran spesifik dan pokok-pokok bahasan. Kembangkan setiap pokok bahsasan agar pendengar dapat memahaminya. Dalam materi ini akan dijelaskan tiga cara menjelaskan/mengaplifikasikan pokok-pokok bahasan, yaitu:
   a. Contoh dan Ilustrasi
      ➔ Contoh adalah hal spesifik yang relatif singkat dan ilustrasi adalah contoh yang lebih panjang dan lebih rinci yang disampaikan dalam bentuk narasi. Misal mencontohkan kejadian dengan adegan film.
   b. Kesaksian
      ➔ Kesaksian mengacu pada pendapat para pakar atau adanya kesaksian. Kesaksian mendukung atau memperkuat gagasan Anda dengan adanya pernyataan dari orang yang dipandang ahli. Kesaksian dapat digunakan dengan dua cara yaitu:
      a) Memanfaatkan pendapat, keyakinan, prediksi, atau nilai-nilai yang dianut oleh pakar atau ahli tertentu.
      b) Menggunakan kesaksian dari seorang saksi
   c. Alat Bantu Audivisual
      ➔ Audiovisual merupakan sarana visual atau audio untuk menjelaskan atau memperkuat perkataan pembicara. Fungsi-fungsi alat bantu audiovisual adalah sebagai berikut:
         1. Menarik perhatian dan mempertahankan minat
         2. Menambah kejelasan
         3. Membantu pendengan mengingat
         4. Memperkuat pesan

      Contoh alat bantu : objek aktual, model. Papan tulis, bagan, grafik, slide dan gambar.

SUB MATERI 6 : PEMBICARAAN PERSUASIF

Kebanyakan pembicara persuasuf adalah politisi, pengiklan dan pemuka agama. Dalam unit ini akan dibahas tiga alat untuk melakukan persuasi. Sebagai pengantar akan dibahas dulu terkait hakikan sikap, kepercayaan dan perilaku.

1. **SIKAP, KEPERCAYAAN, DAN PERILAKU**
   a. Sikap : Suatu kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu.
   b. Keprcayaan : Rasa yakin akan adanya sesuatu atau akan kebenaran sesuatu
   c. Perilaku : Perilaku dalam persuasi mengacu pada tindakan yang jelas dan dapat diamati
2. **PRINSIP-PRINSIP PERSUASI**
   a. Prinsip pemaparan selektif
   b. Prinsip partisipasi khalayak
   c. Prinsip Inokulasi
   d. Prinsip besaran perubahan
3. **MACAM-MACAM PEMBICARAAN PERSUASI**
   a. Pembicaraan untuk mengubah sikap atau kepercayaan
      ➔ Starategi mengubah sikap dan kepercayaa:
         1. Perkirakanlah dengan cermat tingkat sikap atau kepercayaan pendengar saat ini
         2. Upayakanlah perubahan sedikit demi sedikit
         3. Berikan alasan orang utuk mempercayai anda
   b. Pembicaraan untuk merangsang tindakan
      ➔ Strategi untuk merangsang pendengar bertindak:
         1. Bersikap realisitis tentang apa yang inginkan untuk dilakukan khalayak
         2. Tunjukkan kesediaan Anda untuk melakukan hal yang sama
         3. Tekankan manfaat spesifik dari perilaku ini
4. **ARGUMEN DAN BUKTI**
   Suatu argumen harus terdiri atas bukti. Misalkan mengatakan lulusan PT akan mendapat penghasilan lebih banyak dari anak STAN maka argumen ini harus ada buktinya. Untuk itu kita harus mempelajari tes pendukung sebuah argumen.
      ➔ Apakah pendukung ini baru?
      ➔ Apakah ada pendukung yang kuat?
      ➔ Apakh sumber-sumber Anda tidak memihak?

Dapat dijawab dengan tiga bentuk penalaran yaitu:

1. Penalaran dari contoh spesifik dan generalisasi
   Contoh harus spesifik dan relevan serta tidak ada pengecualian
2. Penalaran dari Analogi
   → Dalam melakukan penalaran dari analogi, dapat membandingkan hal atau benda yang mirip dan menyimpulkan mereka serupa. Analogi dapat bersifat literal atau figuratif
   a. Analogi literal. Benda-benda yang dibandingkan berasal dari kelas yang sama
   b. Analogi figuratif. Benda-benda yang dibandingkan berasal dari kelas yang berlainan
3. Penalaran Sebab-Akibat
   ➔ Benda-benda yang dibandingkan berasal dari kelas yang berlainan
4. Penalaran berdasarkan gejala
   Apakah gejala-gejala mendorong kepada sebuah kesimpulan

5. **DAYA TARIK PSIKOLOGIS**
   Bila menggunakan daya tarik psikologis maka akan mengarahkan kepada kebutuhan pendengar untuk mengembangkan, mengubah, dan memperkuat sikap. Berikut motifnya:

a. Rasa takut
b. Kekuasaan, kendali dan pengaruh
c. Harga diri dan pengakuan
d. Pencapaian
e. Motif keuangan

6. DAYA TARIK KREDIBILITAS
   Seberapa jauh dipercayai sebagau pembicara ada beberapa kualitas kredibilitas yang penting:
   a. Kompetensi
      ➔ Makin tinggi pengetahuan dan kepakaran yang dirasakan khalayak dimiliki oleh pembicara, makin besar kemungkinan khalayak mepercayainya
   b. Karakter
      ➔ Manusia akan memotivasi pendengar bila ingin meningkatkan keuasaan, kendali dan pengaruh
   c. Karisma
      ➔ Manusia membutuhkan akan citra diri yang positif untuk melihat diri sendiri dalam keadaan sebaik-baiknya

MATERI 2 : KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA (Alhamdililah hanya 2 submaterinya)

SUB MATERI 1 : PENTINGNYA, KESUKARANNYA DAN BENTUKNYA

1. **PENTINGNYA KOMUNIKASI ANTARBUDAYA**
   a. Mobilitas
   b. Saling ketergantungan ekonomi
   c. Teknologi Informasi
   d. Pola imigrasi
   e. Kesejakteraan Politik
2. **KESUKARAN MEMAHAMI KOMUNIKASI ANTARBUDAYA**
   a. Etnosentrisme
      ➔ Kecenderungan kita untuk melihat orang lain dan perilaku mereka melalui kaca mata kultur kita sendiri
   b. Kesadaran (Mindfulness) dan ketidaksadaran (mindless)
      ➔ Kita dapat melihat kesulitan kedua dengan memperhatikan perbedaan antara keadaan mindful dan mindless
3. **HAKIKAT KOMUNIKASI ANTARBUDAYA**
   ➔ Mengacu pada komunikasi antara orang-orang dari kultur yang berbeda antara orang-orang yang memiliki kepercayaan, nilai, dan cara berperilaku kultural yang berbeda
   ➔ Hakikat Kultur : Gaya hidup yang relatif khusus dari suatu kelompok masyarakat – yang terdiri atas nilai-nilai, kepercayaan, artefak, cara berperilaku, serta cara berkomunikasi- yang ditularkan dari satu generasi ke generasi ke generasi berikutnya
   ➔ Enkulturasi : Mengacu pada proses dengan mana kultur ditransmisikan dari satu generasi ke generasi berikutnya

- ➔ Akulturasi: Mengacu pada proses dimana kultur seseorang dimodifikasi melalui kontak atau pemaparan langsung dengan kultur lain
- ➔ Subkultur : Komunikasi antara subkultur yang berbeda menjadi semakin penting karena setiap subkultur menuntut dan menerima penghargaan dan kesetaraan

4. BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI ANTARBUDAYA
   a. Komunikasi Antar Budaya.
      → Antara orang Cina dan Portugis
      Antara orang Prancis dan Norwegia
   b. Komunikasi Antar ras
      ➔ Antara orang kulit hitam dengan orang kulit putih
   c. Komunikasi antar etnis
      ➔ Antara orang Amerika keturunan Italia dan orang Amerika keturunan Jerman
   d. Komunikasi antar agama
      ➔ Antara orang Katolik Roma dan Kristen
   e. Komunikasi internasional
      ➔ Antara Amerika Serikat dan Meksiko
   f. Komunikasi Anta subkultural berbeda
      ➔ Antara dokter dan pengacara
   g. Komunikasi subkulturan dan kultural yang dominan
      ➔ Kaum homoseks dan heteroseks
   h. Komunikasi antar jenis kelamin
      ➔ Laki- laki dengan perempuan

SUB MATERI 2 : PRINSIP. HAMBATAN DAN PINTU MASUK KOMUNIKASI ANTARBUDAYA

1. **PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI ANTARBUDAYA**
   a. Relativitas Bahasa
   b. Bahasa sebgai Cermin Budaya
   c. Mengurangi ketidakpastian
   d. Kesadaran diri dan perbedaan antarbudaya
   e. Interaksi awal dan perbedaan antarbudaya
   f. Memaksimalkan hasil interaksi
2. **HAMBATAN-HAMABATAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA**
   a. Mengabaikan perbedaan antara Anda dan kelompok yang secara kuluutural berbeda
   b. Mengabaikan perbedaan antara Kultural yang berbeda
   c. Mengabaikan perbedaan dalam makna (arti)
   d. Melanggar adat kebiasaan kultural
   e. Menilai perbedaan secara negatif
   f. Kejutan budaya/ cultural shock
3. **PINTU MASUK KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA**
   a. Menghindari hambatan
   b. Memanfaatkan prinsip-prinsip interaksi antarpribadi yang efektif
      1. Keterbukaan
      2. Empati
      3. Sikap mendukung

4. Sikap positif
5. Kesetaraan
6. Percaya diri
7. Kedekatan

c. Manajemen interaksi
d. Daya ekspresi
e. Berorientasi pada pihak lain